

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:

Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

Responsable Emisión:

MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno

Periodo de corte:

Diciembre de 2022

Fecha Elaboración: Enero de 2022

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento	
					Medición del Avance / Cumplimiento	Observaciones
1	Formulación de la Política de Riesgos de la entidad	Política de Riesgos formulada y socializada	Planeación	30-mar-20	6.6 %	0 % Dentro de las políticas publicadas en el sitio Web de la entidad, no se observó la Política
1.1	Socializar a los líderes de proceso, funcionarios y demás involucrado, la política de Administración de Riesgos para su adecuada aplicación y dejar las evidencias del respectivo proceso.	Socializar la Política Administración de Riesgo a todos los funcionarios de la entidad.	Planeación	15-abr-20	6.6 %	0 % Sin evidencia del cumplimiento de la actividad programada.
1.2	Actualizar el mapa de riesgos de todos los procesos de la empresa, basado en la guía metodológica para la gestión integral de riesgos de la función pública.	Mapa de riesgos por procesos actualizado.	Jurídica, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo Financiero, Jefe Control Interno y Planeación.	30-dic-20	6.6 %	6.6 % La matriz de riesgos se encuentra publicada en la página web, actualizada el 17 de Diciembre de 2021 en el siguiente link http://www.aguasdelhulia.gov.co/index.php/descargas/category/77-riesgos-2021

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.				
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno				
Periodo de corte:	Diciembre de 2022				

Fecha Elaboración: **Enero de 2022**

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar la identificación, y ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con todos los procesos de la entidad, basado en la guía de la Función Pública.	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado para la vigencia 2021.	Jurídica, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Planeación.	30-dic-20	10 %	10 %	El mapa de riesgo se encuentra actualizado en la página web desde el 17 de Diciembre de 2021, en dicha matriz se identifican los riesgos del proceso incluyendo los de corrupción, si es el caso.
2.1 Revisar y ajustar cuando sea necesario el mapa de planeación el riesgos de corrupción	Comunicar a la Oficina asesora de planeación el ajuste.	Jurídica, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Planeación.	De ser necesario	10 %	10 %	10 %	El mapa de riesgo se encuentra actualizado en la página web desde el 17 de Diciembre de 2021, en dicha matriz se identifican los riesgos del proceso incluyendo los de corrupción, si es el caso.
3. Consulta y Divulgación	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción al ciudadano en carteles oficial, página web y a los trabajadores de Empresa.	Mapa de Riesgo de Corrupción 2021	Planeación	10-may-21	20 %	20 %	El mapa de riesgo se encuentra actualizado en la página web desde el 17 de Diciembre de 2021, en dicha matriz se identifican los riesgos del proceso incluyendo los de corrupción, si es el caso.
4. Monitoreo y Revisión	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2021.	Jurídica, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Planeación.	Jurídica, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Planeación.	30-dic-21	20 %	20 %	Cada Proceso dentro de los Principios MECI, se autocontrola e informa de los cambios pertinentes del mapa de riesgos, si es el caso. Adicionalmente, durante la ejecución de las auditorías internas registradas

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:

Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

Responsable Emisión:

MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno

Periodo de corte:

Diciembre de 2022

Fecha Elaboración: Enero de 2022

Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 1" a 31 de Diciembre de 2021						
Componente 2.: Racionalización de Tramites.						
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento	
					Medición del Avance / Cumplimiento	Observaciones
1. Racionalización de Tramites	1. Retroalimentación de la información publicada en el SUIT	Ingresar la información mensualmente al SUIT.	TIC	SEMESTRAL	50 % 0 %	La entidad cuenta con la inscripción de algunos trámites frente al SUIT. No obstante, esta actividad debe darse cada vez que se requiera, sin que la frecuencia tenga que ser mensual.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 8001100533-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.				
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control interno				
Periodo de corte:	Diciembre de 2022				

Fecha Elaboración:	Enero de 2022				
--------------------	----------------------	--	--	--	--

Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 2" a 31 de Diciembre de 2021								
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento			
				Medición del Avance / Cumplimiento por ítems	Calificación			
1. Racionalización de Trámites	1	Realizar Convocatoria Pública, de acuerdo a la normatividad vigente, alineado con la Gobernación del Huila	Convocatoria Pública	Planeación.	15-dic-21	6.2 %	6.2 %	Sin evidencia del cumplimiento de la actividad.
	1,1	Elaborar el informe de gestión 2021.	Informe elaborado y publicado en la página web de la empresa.	Planeación	30-dic-21	6.2 %	0 %	El informe de gestión de la vigencia 2021 no se encuentra publicado.
	1,2	Presentar informe de gestión a la Junta directiva.	Presentación de Informe.	GERENCIA	15-dic-21	6.2 %	0 %	Sin evidencia del desarrollo de la actividad programada.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento			
				Medición del Avance / Cumplimiento por ítems	Calificación	Observaciones		
1. Racionalización de Trámites	1	Realizar Convocatoria Pública, de acuerdo a la normatividad vigente, alineado con la Gobernación del Huila	Convocatoria Pública	Planeación.	15-dic-21	6.2 %	6.2 %	La entidad realiza la rendición de cuentas junto a la Gobernación del Huila, por lo cual la logística está a cargo de la gobernación.
	1,1	Elaborar el informe de gestión 2021.	Informe elaborado y publicado en la página web de la empresa.	Planeación	30-dic-21	6.2 %	0 %	El informe de gestión de la vigencia 2021 no se encuentra publicado.
	1,2	Presentar informe de gestión a la Junta directiva.	Presentación de Informe.	GERENCIA	15-dic-21	6.2 %	0 %	Sin evidencia del desarrollo de la actividad programada.



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:

Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

Responsable Emisión:

MELBA HARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno

Periodo de corte:

Diciembre de 2022

Fecha Elaboración: Enero de 2022

1,3	Publicar en la página web los proyectos de inversión (POIR), programas sobre los avances, y beneficios alcanzados.	PLANEACIÓN	SEMESTRAL	6.2 %	6.2 %	Se viene publicando en la Web de la entidad información relacionada.
2	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2021/ deben hacer Audiencia Rendición de Cuentas presencia todos los jefes de área.	GERENCIA	20-dic-21	12.5 %	12.5 %	La audiencia fue llevada a cabo el día 16 de diciembre de 2021.
2,1	Generar espacios de diálogo con la ciudadanía	GERENCIA	20-dic-21	12.5 %	12.5 %	Al finalizar la audiencia pública se da espacio para la comunidad, la haciendo preguntas con relación a la Empresa, para que la gerencia responda a las inquietudes.
3	Motivar la participación de la Radio, pagina web, Facebook live, TIC rendición de cuentas para la comunidad.	TIC	20-dic-21	8.3 %	12.5 %	La entidad realiza la rendición de cuentas junto a la Gobernación del Huila, por lo cual la logística está a cargo de la gobernación.
3,1	Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta sobre la percepción de la ciudadanía	Planeación	28-dic-21	8.3 %	8.3 %	La entidad cuenta con el formato de encuesta sobre la percepción ciudadana en el link https://extranet.aguasdelhuila.gov.co/Public.aspx?Codigo=af74f231035cdf9bdf41069086d30aa7

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:

Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

Responsable Emisión:

MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno

Periodo de corte:

Diciembre de 2022

Fecha Elaboración: Enero de 2022

Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 3" a 31 de Diciembre de 2021						
Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO						
Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento	
					Medición del Avance / Cumplimiento	Observaciones
1. Estructura Administrativa y/o Direccionalamiento Estratégico	Realizar un diagnóstico sobre la estructura física del área comercial, para garantizar a largo plazo la accesibilidad al ciudadano o usuario.	Diagnóstico a infraestructura.	Área de talento humano	30/12/2021	10 %	0 %
						Sin evidencia de la actividad programada.



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800'100.553 - 2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

卷之三

Destinatarios: Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

Periodo de corte:	Diciembre de 2022	Fecha Elaboración:	Enero de 2022
Responsable Emisión:	IMELDA CHARRÍA MUÑOZ, Asesor Oficina de control interno		

		Realizar acompañamiento al área de atención al cliente, para lograr la actualización de los procedimientos.	Actualización de procesos y Planeación	30/12/2021	10 %	0 %	Sin evidencia de dicha actividad, la última actualización de los Procedimientos corresponde a la vigencia 2019.	
1,1	2	Verificar que la línea GRATUITA 018000952858 haga los cierres respectivos a las órdenes solicitadas por los usuarios.	Cierre de ordenes/verificaciones mensuales	Área Comercial y Control Interno	30-dic-21	10 %	0 %	Actividad sin registro estadístico del uso y operatividad de línea gratuita nacional.
	2,1	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en el área comercial para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano	Área Comercial	30-dic-21	10 %	10 %	La entidad cuenta con una encuesta de percepción en el sitio web.
3. Talento Humano	3	Capacitar al personal en atención al cliente para la línea gratuita 018000952858 y atención presencial para los usuarios.	Capacitación realizada	Área administrativa y financiera	30-dic-21	20 %	0 %	Sin registro de la ejecución de la actividad programada.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.				
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno				
Periodo de corte:	Diciembre de 2022				

		Fecha Elaboración:	Enero de 2022
--	--	---------------------------	----------------------

4. Normatividad y Procedimental	Actualización de los procedimientos del área de atención al cliente	Procedimiento actualizado	Planeación	30-dic-21	6.6 %	0 %	El Procedimiento publicado en la extranet de la entidad se encuentra con fecha de aprobación de 2019, lo cual indica que no se ha actualizado conforme a lo establecido en la actividad.
4.1	Realizar seguimiento a los derechos de petición del área de atención al cliente.	Seguimientos semestrales	Área Jurídica y Control Interno	Semestral	6.6 %	6.6 %	La Oficina de Control Interno, realiza semestralmente seguimiento a las PQRSD de la entidad. Dichos informes se encuentran publicados en el sitio Web de la entidad.
4.2	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.R.S.D) de acuerdo con la normatividad. (Autoevaluaciones, Acciones preventivas y correctivas).	Área jurídica, Servicios Públicos y Control Interno	30/06/2021 22/12/2021	6.6 %	6.6 %	6.6 %	La Oficina de Control Interno, realiza semestralmente seguimiento a las PQRSD de la entidad. Dichos informes se encuentran publicados en el sitio Web de la entidad.
5. Relacionamiento con el ciudadano	Medir la Percepción del ciudadano en la relación con la prestación del servicio de alcantarillado de la empresa.	Servicios Públicos	30-dic-21	20 %	20 %		La entidad cuenta con el formato de encuesta sobre la percepción ciudadana en el link https://extranet.aguasdelhulia.gov.co/Public.aspx?Codigo=af74f231035cdf9bd41069086d30aa7

Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 4" a 31 de Diciembre de 2021

100 %

43,2 %



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800'100.553 - 2

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.	
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno	
Periodo de corte:	Diciembre de 2022	Fecha Elaboración: Enero de 2022

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Medición del Avance /		Observaciones
					Ponderación por ítems	Calificación	
1. Lineamiento de Transparencia Activa	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en página web de la entidad	Página WEB	TIC	30/12/2021	25 %	25 %	<ul style="list-style-type: none"> La política de Tratamiento de Datos Personales se encuentra publicado en la página Web de aguas del Huila. Adicionalmente, se dispone del link denominado "Transparencia" en el cual se encuentra contenido la información de interés público. En el link se encuentra publica la Política de Tratamiento de Datos
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Ajustar la página web de acuerdo a la Directiva # 006 del 2019 de la Procuraduría General de la Nación. Índice de Transparencia	Ajuste a página web de la empresa TIC	TIC	30-dic-21	8.3 %	8 %	En el último reporte de cumplimiento ITA de la vigencia 2020 de la Procuraduría, la puntuación obtenida fue de 93/100.
2.1	El Registro de inventario de activos de información, se debe actualizar semestralmente.	Actualización semestral de la TIC		30/06/2021 28/12/2021	8.3 %	8.3 %	La Oficina de las TIC cuenta con el inventario de activos de la entidad

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 8001100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:

Responsable Emisión:

Periodo de corte:

Diciembre de 2022

Destinatarios:

Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

Responsable Emisión:

MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno

Periodo de corte:

Fecha Elaboración: Enero de 2022

2.	Publicar en el SIGEP establecido en la ley 2013 del Bienes y Rentas 2019, por la Presidencia de	Publicación de las Declaraciones de Talento y Humano	28-dic-21	8.3 %	8.3 %	Las declaraciones de Bienes y rentas no son publicadas, son registradas en el Sistema de Información SIGEP
3.	Continuar con el mejoramiento de los medios electrónicos en el sitio web institucional para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	Accesibilidad en la página web a población en TIC	27-nov-21	12.5 %	0 %	El sitio Web de la entidad actualmente no cuenta con ayudas visuales o auditivas para la población en situación de discapacidad.
3.	Criterio Diferencial de Accesibilidad					
3,	Actualizar la información de los trámites de la empresa publicados en el	Actualizar el SUT	TIC	28-dic-21	12.5 %	La entidad cuenta con la inscripción de trámites en el SUT.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 8001100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:

Responsable Emisión:

Periodo de corte:

Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.

MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno

Diciembre de 2022

Fecha Elaboración: Enero de 2022

4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública		Seguimiento a la información pública, se debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 	Seguimiento de acceso a la información.	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 28/12/2021	8.3 %	0 %	Obligaciones establecidas deben coordinarse bajo delegación al grupo TIC's y líder del proceso de atención de la extranet de la entidad. A la fecha no existe informe técnico escrito al respecto.
4. Monitoreo de los servidores públicos y trabajadores		Registrar y publicar las hojas de vida de los servidores públicos y SIGEP	V Talento Humano	Permanente	8.3 %	8.3 %	Se viene cumpliendo con estos requisitos de orden legal. Se emiten circulares anuales sobre dicha obligación. Fecha límite establecida por la CNSC para entes territoriales: Julio de cada vigencia.
4. Monitoreo de los contratistas de la empresa		Registrar y publicar las hojas de vida de los contratistas SIGEP	al Jurídica	Permanente	8.3 %	8.3 %	En el momento de realizar contrataciones de prestación de servicio, se le requiere al contratista presentar el registro de la Hoja de Vida en el SIGEP.

AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.

NIT 800100553-2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno
Periodo de corte:	Diciembre de 2022

Fecha Elaboración: Enero de 2022

Consolidación plan anticorrupción y de atención al ciudadano (resultados / componentes)

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción	87 %
Componente 2: Racionalización de trámites	50 %
Componente 3: Rendición de cuentas	83 %
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	43,2 %
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	79 %
Promedio global avance / cumplimiento PAAC 2021	68.4 %

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Se debe revisar cada una de las actividades formuladas en desarrollo del PAAC de la vigencia 2021 por parte de cada uno de los responsables asignados con el propósito de dar cumplimiento al 100% de las acciones a realizar.

En el **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción**, se debe crear, publicar y socializar la Política de Riesgo, con el personal de la entidad.

En el **Componente 2: Racionalización de Trámites**, se debe actualizar la inscripción, racionalización y seguimiento de los trámites registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUITI).

En el **Componente 3: Rendición de Cuentas**, se deben ejecutar las actividades planificadas de cara a la entidad, con el ánimo de tener registro y evidencia de la gestión interna en cuanto a la rendición de cuentas que posteriormente se realiza conjuntamente con la Gobernación del Huila.

En el **Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, de bene ejecutar las acciones de percepción y medición del cliente, con motivo de tener un diagnóstico para la toma de decisiones en pro de la mejora continua del Proceso de Atención al Ciudadano.

Efectuar la socialización del PAAC a los funcionarios de la institución, de tal manera que estén debidamente notificados de las responsabilidades a cargo en cada uno de los componentes, y registrar ante Planeación y Control Interno las evidencias de su cumplimiento, generando los informes técnicos respectivos. El plan anticorrupción y de atención al ciudadano debe ser presentado para su análisis y consideración ante el comité de gestión y desempeño institucional, y ser adoptado luego de su socialización al talento humano mediante resolución administrativa.

En el **Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, se debe ajustar el sitio Web con la intención de ampliar el alcance a la población en condición de discapacidad. De igual forma dar el 100 % de cumplimiento a la Directiva # 006 del 2019 de la Procuraduría General de la Nación. Índice de Transparencia y Acceso a la Información-ITA.

Cada dueño o líder de proceso debe realizar los correspondientes registros documentales de administración de sus riesgos tanto de corrupción como de orden operacional. La entidad dentro de sus programas de bienestar social debe brindar capacitación y reintroducción periódica en la temática y contexto frente a los riesgos, pilar fundamental del modelo de planeación y gestión -MilG, MECI, y los sistemas de gestión de calidad emprendidos.


MELBA CHARRY MOSQUERA JEFE DE CONTROL INTERNO